

**INDICADOR DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL USUARIO NOVIEMBRE 2019  
COLOMBIA MÓVIL S.A. ESP**

**LINEA TELEFONICA**

Indicador	% del Mes
a) El porcentaje de intentos de llamada, enrutados hacia la línea telefónica completados exitosamente	99,39%
b) El porcentaje de usuarios que accede al servicio automático de respuesta opta por atención personalizada y recibe atención personalizada en menos de 30 segundos.	65,48%
c) El porcentaje de los usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos terminaron la llamada	8,26%

**OFICINAS FISICAS**

Indicador	% del mes
a) Porcentaje de solicitudes de atención en las oficinas físicas, en que el tiempo de espera en la atención es inferior a 15 minutos, correspondiendo el tiempo de espera, al tiempo entre la asignación del turno y la atención personalizada	81,93%
b) El porcentaje de usuarios a los que les fue asignado un turno, pero antes de ser atendidos desistieron de ser atendidos	4,30%

**QUEJAS FRECUENTES**

Error factura/ Cobro o descuento injustificado

No disponibilidad del servicio

Fraudes en contratación

Reporte a centrales de riesgo

Modificación de las condiciones acordadas